

## 不法中介乱象扰乱金融市场秩序稳定

# 选择正规渠道远离“代理退保”黑色产业链

青岛财经日报/首页新闻记者 张吉鹏

在金融市场日益繁荣的当下,各类金融产品为我们的生活带来便利与收益的同时,也滋生了一些不法现象。其中,“代理退保”“代理维权”“减免债务”等不法中介乱象,正悄然威胁着消费者的合法权益和金融市场的稳定秩序。今天,我们通过案例,一同看清这些骗局的真面目。



### 典型案例一

市民张先生于2015年1月通过电话销售方式投保了一份20万元保额重疾险保单。2023年6月,一位“专业理财人员”向小区邻居提供免费保单讲解,表示张先生的保单保费高、保额低,且正常退保金额也非常低,很多投保过该险种的客户都通过其代办了退保,可以比自行退保多退很多钱,而自己只收取500元—1000元“辛苦费”,并向张先生出示了一份年收益率高达10%的理财方案,建议张先生也跟

其他邻居一样,退掉手里的保单来投资所谓的高收益理财产品。张先生听了很心动,但还是不放心,专程到保险公司确认保单情况。

经保险公司调查,张先生投保的是交10年保障至80周岁的重疾险种,还有1年多就缴完保费,现在退保非常可惜,退保有一定损失,但比“专业理财人员”告知的退保金额要高很多,经保险公司工作人员讲解后,张先生恍然大悟,意识到差点落入“代理退保”的陷阱。

### 典型案例二

日前,市民张先生收到一条自称是“专业金融维权机构”发来的短信,声称可帮他办理高额保险退保,手续费低廉。王先生此前购买了一份长期保险,近期因资金周转问题,正犹豫是否要退保。看到短信后,他心动不已,随即联系了对方。对方声称他们有专业的团队和渠道,与保险公司内部人员熟悉,保证能帮王先生全额退保。在诱导下,王先生按照要求提供了身份证、保单、银行卡等个人重要信息,并签订了一份所谓的“代理退保协议”,还支付了一笔前期费用。

然而,后续事情的发展却出乎张先生的意料。在“代理退保”过程中,对方不断以各种理由要求张先生继续转账,说是用于打通关系、应对保险公司调查等。当张先生意识到可能被骗,想要停止委托时,却发现自己不仅损失了前期支付的费用,个人信息也被泄露。更糟糕的是,由于他中途配合“代理退保”中断与保险公司的正常沟通,其保单权益受到严重影响,甚至面临被保险公司认定为恶意退保、列入行业黑名单的风险。

**案例分析:**经调查,上述案例中的“专业理财人员”其实是“代理退保”黑色产业链上的人员,利用客户对保险合同的不知情及逐利心理,诱导客户委托其代理退保,并将退保金额购买其推荐的所谓高收益理财产品,以达到收取高额代理费用、新产品佣金等目的。代理退保黑色产业链通过诱导消费者非理性退保,致使其面临高额代理费、保障中断、再投保成本激增及个人信息泄露等风险。经过客服人员耐心说明,客户系统了解了保险合同的内容,意识到“代理退保”人员的险恶用心,庆幸自己没有上当,否则将财保两失。最终,客户选择继续持有保单,并向当地公安机关报案。

**防范提醒:**退保会给客户带来三重损失。保单生效后,犹豫期外申请退保,只能退还保单的现

金价值,而不是已交保费,通常是有损失的。建议在申请退保前,先查看一下保险合同现金价值表中的退保金额。同时,保单退保即保险合同终止,原来由保险公司承担的高额医疗费用风险、意外风险、身故风险等,均由客户及其家庭自行承担。另外需要注意的是,随着年龄增长、身体健康问题增加等,重新投保会出现保费增加、附条件承保,甚至拒保等情况。且新投保保单有等待期,等待期内出险,保险公司是不承担保险责任的。客户在保单持有过程中,如有任何疑问,可通过保单销售人员、官方客服、官微等官方渠道了解,或通过监管机构等正规途径咨询或维权。切勿相信网络广告,以免落入不法分子陷阱,损害个人的财产及个人信息安全。

**案例分析:**这一案例正是不法中介打着“代理退保”旗号实施诈骗的典型。不法中介往往通过电话、短信、网络等渠道广撒网,以“全额退保”“高息借款”“减免债务”等诱人说辞吸引消费者。他们利用消费者对金融知识的欠缺和一时的经济困境,编造虚假理由,骗取信任。而在办理所谓“代理业务”时,要求消费者提供大量个人敏感信息,这些信息一旦落入不法分子手中,可能被用于其他违法犯罪活动,如电信诈骗、盗刷银行卡等,给消费者带来更大的财产损失和安全隐患。

**防范提醒:**“代理退保”等行为严重干扰了正常的金融市场秩序,破坏了保险合同的稳定性和严肃

性。大量不合理的退保行为,不仅影响保险公司的正常经营,也使得其他诚信投保人的权益间接受损,损害了整个金融行业的信誉。面对这些不法中介的骗局,消费者应主动学习保险、信贷等金融知识,了解各类金融产品的特点和权益,提高自身风险意识和辨别能力,不轻易相信“天上掉馅饼”的好事。如果对金融产品或服务有疑问、需要维权,应直接联系金融机构客服或通过正规的投诉渠道反映问题,切勿轻信不明来历的“代理维权”机构。同时,消费者还应时刻牢记个人信息的重要性,不随意向陌生机构或个人提供身份证、银行卡、保单等信息,避免因信息泄露带来不必要的麻烦。

## 青岛银行:

# 提升适老化服务水平 传递金融为民温度

青岛财经日报/首页新闻记者 李青

“看不清”“找不到”“不放心”“怕被骗”等问题让老年客户群体无所适从,随着我国老龄化程度的不断加深,“养老金融”已成为社会关注的焦点。

提升适老化服务没有终点,只有进行时。为了推动金融机构积极融入老年友好型社会建设,增强老年人获取和使用金融服务方面的获得感、幸福感和安全感,国家金融监督管理总局发布了《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》(以下简称《指导意见》),对金融行业提升服务适老化水平提出了全面、系统的要求。

近年来,青岛银行从老年客户的需求出发,落实、落细、落到位适老化改造和创新,为他们提供了更周到、更暖心的金融服务,使他们享受到现代化金融的便利生活。

### 提升金融服务适老化水平

随着社会老龄化程度的加深,老年人在金融方面的需求也将逐渐增加。提升金融服务的适老化水平,可以更好地满足老年人的金融需求,增强他们的金融安全意识,提高生活质量。

青岛银行积极探索和实践金融服务适老化的路径,致力于提升服务水平,充分关注老年客户的需求和特点,采取多种措施提供更方便、更贴心的金融服务。通过优化服务流程、提供智能化、便捷化的金融产品和服务,以及培训员工增强对老年客户的关怀和服务意识,青岛银行正在努力实现金融服务的适老化,让老年客户在金融服务中感受到更多的温暖和便利。

在网点,青岛银行推出“青馨·向前一步”敬老服务模式,秉承“亲、诚、勤、简、爱”的服务理念,通过“三到位、三陪伴、三场景”三大特色举措,为老年客户提供欠身服务、搀扶照顾服务、陪伴服务、安心服务、特殊天气服务等五项服务内容,进一步优化老年客户服务体验。积极组织各网点开展适老化宣传活动,包括社区反诈宣传、老年运动会、金融知识进万家、老年观影专场等。2024年,全行共开展适老化宣传活动1500余次,累计覆盖4万余人次,既丰富了老年客户的精神文化生活,又普及了金融及反诈知识。

### 以暖心服务树敬老新风

清晨,刘奶奶在自助设备取款,钱没取到,卡片被吞,网点没上班,只能抓住唯一的求助途径,拨打96588。



青岛银行为老年客户提供周到、暖心的金融服务,使他们享受到现代化金融的便利生活。

“我的钱被机器‘吃’了,我老伴还在家等我照顾,这可怎么办?”刘奶奶说。

“奶奶,您别急,有我在。”“奶奶,您放心,我来帮您。”“支行同事,马上就到现场。”客服敬老专员全程陪伴、高效处置,安抚了刘奶奶慌乱的情绪,解决了取钱卡钞的困难,她高兴地说:“姑娘,没有你,我就吓坏了,有你真好!”

像这样的敬老服务场景,每天都在青岛银行客服中心空中彩虹青年突击队上演。

这是一支2024年全国金融系统学雷锋活动示范点队伍,也是青岛市唯一获此殊荣的客服团队。据介绍,青岛银行客服中心空中彩虹青年突击队以党建工作为引领,积极践行社会主义核心价值观,在工作中创新思路,搭建电话银行敬老服务专线,秉承“亲、诚、勤、简、爱”的服务理念,实行“温度+精度”的服务模式。老年客户拨打96588电话,可一键直达专属通道,5秒直达专属座席。敬老专属服务团队以两“快”两“慢”五“贴心”的服务举措,为老年客户提供线上专属服务,让老年客户拥有了高效、便捷的服务体验。

### 真心服务赢得信任和肯定

一个普通的清晨,客服座席邹东宸接到韩爷爷的求助电话,他声音低沉,向邹东宸诉苦道:“我不小心把银行卡和身份证掉了,一晚上都没睡好觉。”邹东宸马上换位思考,老年人遇到这种问题确实很“糟心”,当务之急是尽快协助韩爷爷办理口头挂失,保护资金安全。

挂失办理过程中,韩爷爷在验证密码环节又遇到难事,操作好几次都无法通过密码验证,他也越来越着急,抱怨道:“我不会按,人年龄大了,真是不中用。”邹东宸发现老人不会返回按键页面,于是请他打开免提,方便老人一边看着屏幕一边操作。“韩爷爷,您打开免提。”“像喇叭一样的按键就是免提。”“您看到拨号键盘几个字了吗?”

在邹东宸一步一步地耐心指导下,韩爷爷终于找到数字键盘完成密码验证,顺利办理口头挂失,此时客户悬着的心终于放了下来,声音也“阴转晴”,激动地向邹东宸表示感谢:“小伙子,你帮

了我一个大忙,太感谢你了。”

邹东宸连忙表示:“这是我们应该做的。”随后,邹东宸又放慢语速告知韩爷爷补卡流程,韩爷爷再次向邹东宸表达谢意:“是你帮我守住了‘钱袋子’,我要给你10分好评!”

截至2025年3月,青岛银行敬老专线累计服务9万人次,用耐心、细心、贴心服务老年群体,积极守护老百姓的“钱袋子”,用暖心、真心的服务赢得客户的信任和肯定,切实保障金融消费者合法权益。

### 您的“钱袋子”由我来守护

3月5日上午,87岁的市民慕大爷到青岛银行市北第三支行办理取款业务。柜员发现慕大爷存单丢失,身份证是今年刚补的。慕大爷说要取10万元,经柜员查询后,发现他在该行仅有一张9100元存单。柜员立马警觉起来,进一步询问慕大爷取款用途,慕大爷声称取了钱要去济南开会,运营经理了解情况后初步判定慕大爷可能是陷入了骗局,立马前来柜台协助柜员做进一步询问。慕大爷年纪较大,耳朵听不清,运营经理就找了笔和纸与慕大爷一句一句沟通,先是询问了取款用途,再了解慕大爷的家庭情况,运营经理一再嘱咐慕大爷不要被骗,但是慕大爷还是坚持要取出现金,运营经理看慕大爷态度坚持,为了减少客户损失,立马拨打了110报警电话。

接到报警电话后,四方路派出所迅速出警,10分钟内到达市北第三支行,民警和慕大爷沟通后,发现可疑点很多,要求银行不要办理取款手续。在多方劝说后,慕大爷终于同意由民警护送回家,并联系其子女告知原委,避免了一起骗局。

与年轻人不同,老年人对数字金融安全性的要求更高。同时,老年人群还是金融欺诈风险相对高发的群体。因此,提升老年人的金融素养和风险防范能力是关键,应加强对老年人的金融知识教育,开展形式多样、针对性强的科普活动,提高老年人识别和防范非法集资活动的的能力。

青岛银行相关负责人介绍,该行不定期组织员工深入社区、街道、市场开展各种宣教活动,重点宣讲电信诈骗、安全支付、养老骗局、非法集资等方面的金融知识和应对举措,助力老年人提升防范意识。

用人文关怀消弭“岁月孤岛”,让每位老人都能安享金融有温度、服务零距离的晚年生活。这份守护,既是对“老有所安”的庄严承诺,更是金融为民初心的时代回响。